

威海市人民政府办公室 关于贯彻鲁政办发〔2011〕3号文件加快发展 家庭服务业的意见

威政办发〔2011〕48号

各市、区人民政府，高技术产业开发区、经济技术开发区、工业新区管委会，市政府各部门、单位：

家庭服务业是以家庭为服务对象，向家庭提供各类劳务，满足家庭生活需求的服务行业，就业容量大、就业领域宽、用工形式灵活，市场发展空间广阔。大力发展家庭服务业，对于增加就业、改善民生、扩大内需、调整优化产业结构具有重要作用。为加快家庭服务业发展，根据《山东省人民政府办公厅关于贯彻国办发〔2010〕43号文件加快发展家庭服务业的意见》（鲁政办发〔2011〕3号）精神，结合我市实际，经市政府同意，提出以下意见：

一、指导思想和目标任务

（一）指导思想。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，以加快转变经济发展方式为主线，坚持政府引导与市场运作相结合、政策扶持与规范管理相结合、统筹规划与分类指导相结合、扩大消费与改善民生相结合、促进就业与维护权益相结合的原则，创新工作思路和举措，进一步完善家庭服务体系，提升服务消费水平，增加就业岗位，努力满足城乡居民的家庭服务需求，促进经济社会又好又快发展。

(二) 目标任务。到 2012 年，建立完善发展家庭服务业的政策体系和监管措施，形成多层次、多形式共同发展的家庭服务市场和经营机构，相关行业协会组织基本建立，家庭服务供给与需求基本平衡；每个市区（包括高区、经区、工业新区，下同）要培育优秀家庭服务业企业 2 家以上，全市设立家庭服务业培训机构 6 个以上，年培训 0.5 万人以上，培训人员就业率达到 80% 以上，从业人员数量显著增加，职业技能水平不断提高，劳动权益得到切实维护。到 2015 年，家庭服务消费需求满足率达到 90% 以上；家庭服务专业技术人员全部持证上岗；基本形成以知名度高、信誉好的家庭服务业企业为骨干，服务门类齐全，服务质量和管理水平较好的多层次家庭社会化服务体系。到 2020 年，惠及城乡居民的家庭服务体系覆盖全市，服务门类更加齐全，服务领域更加广泛，服务标准更加完善，服务管理更加规范，就业容量显著增加，总体发展水平基本与全面建设小康社会的要求相适应。

二、统筹规划家庭服务业发展

(一) 编制发展规划，引导各类家庭服务业态协调发展。根据我市国民经济和社会发展中长期规划和服务业发展主要目标，编制全市家庭服务业“十二五”发展规划。各市区要根据全市规划和本地实际制定本区域规划，明确发展目标和保障措施。各有关部门、单位要制(修)订相关行业规划和专项规划。要研究制订家庭服务业发展评价体系，促进发展规划的实施。研究制订家庭服务业发展指导目录，明确不同时期发展重点及支持方向。适应

人口老龄化和生活节奏加快的趋势，重点发展家政服务、社区照料服务、养老护理服务和病患陪护服务等业态，满足城乡居民家庭的基本需求。支持社会力量投资建设养老机构和参与公办养老服务设施运营，开展多层次养老服务；鼓励发展残疾人居家服务。拓展服务领域，满足家庭特色需求，因地制宜地发展家庭用品配送、洗衣、家庭教育等业态。结合新农村建设，积极发展面向农村的家庭服务业业态。

（二）支持家庭服务业企业做大做强。选择一批管理规范、运作良好、示范性强的家庭服务业企业进行重点培育，引导其规范化、连锁化、品牌化经营。积极运用市场机制和政策手段，支持和鼓励有一定综合实力的家政企业以资产、品牌、经营管理优势为纽带，通过股份合作、兼并联合、委托管理等形式，整合社会资源，实现低成本快速扩张；通过发展直营、合资合作、特许加盟等途径，大力发展连锁经营，建立服务网络体系，实现跨区域经营和多元化服务，提升行业发展的集约化程度。除有特别规定外，从事家庭服务业企业设立连锁经营门店可持规定的文件和材料，直接到所在地工商行政管理部门申请办理登记手续。支持符合条件的企业按照相关规定进入境内外资本市场融资。

（三）进一步加快公益性信息服务平台建设。加大对市级家庭服务网络中心的扶持力度，设立统一的家庭服务电话呼叫号码，加快家庭服务业公益性信息服务平台建设工程，进一步规范家庭服务网络中心的主要功能、服务内容、服务流程、管理制度和网络系统构成，并积极向各市区延伸服务网络。利用平台的电

话、互联网等信息手段，为家庭、社区、家庭服务业机构提供公益性服务，实现互联互通、信息共享。健全平台供需对接、信息咨询、服务监督等功能，使之成为对接供需、规范服务、保障安全的重要载体。依托平台整合各类家庭服务业资源，对家庭服务业机构的资质、服务质量进行监督评价，形成便利、规范的家庭服务体系。

（四）进一步规范家庭服务业市场。建立家庭服务业市场准入制度，研究制定家庭服务业管理办法、家庭服务业行业规范、各类服务标准等一系列规章制度。制定家庭服务业企业等级评定标准和家庭服务员星级评定标准，不断完善家庭服务业标准体系，探索家庭服务业发展模式。加大对家庭服务业市场的监管力度，依法规范家庭服务业机构从业行为，开展市场清理整顿，加强市场日常监管，杜绝无证照经营、虚假宣传、低价竞争等违法行为发生。家庭服务业经营企业要按照现代企业制度建章立制，规范管理，要有固定的办公场所、办公费用、定量流动资金和足够的高质量服务人员。家庭服务业企业开展职业中介服务的，要严格执行《公司法》、《山东省劳动力市场管理条例》等法律法规。

（五）积极发挥行业协会作用。建立完善家庭服务业行业协会组织，在开办经费、办公场地、人员配备等方面予以扶持，发挥行业协会在沟通政府与企业、规范行业行为、反映企业诉求、加强行业自律等方面的作用。委托协会开展标准制定、信息统计、技能比赛等工作，提高行业发展水平。鼓励和支持协会参与从业

人员培训。积极推进诚信建设，形成供需各方相互信赖、安全可靠的市场环境。

三、完善扶持家庭服务业发展的政策措施

（一）降低家庭服务业创业门槛。家庭服务业全部向外资、社会资本开放，并实行内外资企业同等待遇。各类投资者可以采用独资、合资、合作、合伙等方式，从事家庭服务业经营。放宽家庭服务业企业出资最低限额，除法律、行政法规另有规定外，家庭服务业企业出资一律由企业投资人自行认缴。允许公司注册资本分期缴付，注册资本可以首付 20%，但不得低于法定注册资本最低限额，其余 2 年内缴足。

（二）实行税收优惠政策。落实扶持中小企业发展的税收优惠政策，按有关税收政策规定，对符合条件的小型微利企业给予税收优惠。对持《就业失业登记证》符合条件的人员从事个体家庭服务业的，3 年内按每户每年 8000 元的限额依次扣减其当年实际应缴纳的营业税、城市维护建设税、教育费附加和个人所得税。对家庭服务业机构新增加的就业岗位，当年新招用持《就业失业登记证》符合条件的人员，与其签订 1 年以上期限劳动合同并缴纳社会保险费的，3 年内按实际招用人数给予每人每年 4800 元定额依次扣减营业税、城市维护建设税、教育费附加和企业所得税优惠。2010—2012 年，对各市区上缴省级的营业税、企业所得税、个人所得税增幅超过 15% 以上的部分，市级根据现行财政体制，通过年终财政体制结算返还相关市区。对依法登记设立的家庭服务业企业，3 年内，按照其缴纳的营业税地方留成

部分的 10%给予奖励。中小型家庭服务业企业因有特殊困难不能按期纳税的，可依法申请在 3 个月内延期缴纳。

（三）鼓励各类人员到家庭服务业就业、创业。把发展家庭服务业与落实就业扶持政策紧密结合起来，完善促进就业政策体系。鼓励各类人员到家庭服务业就业创业，各类创业者创办家庭服务业企业及个体经济组织，领取营业执照并正常经营 1 年以上的，给予 1000 元的一次性创业补贴；创业企业招用登记失业人员并与其签订 1 年以上劳动合同、缴纳社会保险的，按每吸纳一名失业人员 500 元的标准给予一次性岗位开发补贴；创业人员成功创办企业，自注册登记之日起正常经营 1 年以上的，按规定给予创业者每年 2500 元、最长不超过 3 年的社会保险补贴；就业困难群体和家庭困难高校毕业生自主创业，需租赁场地经营的，由同级财政按年租金的 20%给予一次性经营场地租赁补贴，最多不超过 1 万元；家庭服务业企业吸纳就业困难人员并与其签订 1 年以上劳动合同、缴纳社会保险的，按全市上年度在岗职工平均工资 50%的标准，给予养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险补贴和岗位补贴。享受社会保险补贴与岗位补贴期限为：除距法定退休年龄不足 5 年的人员可延长至退休外，其余人员补贴期限最长不超过 3 年。全面落实好创业培训补贴政策，城乡登记失业人员、退伍转业军人、高校毕业生参加创业的，按有关规定予以补贴。对自主创业从事家庭服务业的农民工、高校毕业生和就业困难人员，按规定提供开业指导、创业培训、小额担保贷款、人事劳动档案保管和跟踪服务等“一条龙”服务。高校毕业

生从事家庭服务业的，在报考公务员、应聘事业单位工作岗位时可按有关规定视同基层工作经历。鼓励开发家庭服务业公益性岗位，安排就业困难人员就业。做好“百千万残疾人就业创业扶贫工程”和“共享阳光”残疾人自主创业项目，拓展就业渠道，建立和完善残疾人家庭服务业职业培训和岗位补贴制度，鼓励和扶持具备劳动能力的残疾人从事家庭服务业。

（四）完善有利于家庭服务业发展的其他政策措施。高校毕业生、失业人员、农民工、退伍转业军人创办家庭服务业企业，自首次注册登记之日起5年内免收各类行政事业性收费。从事家庭服务业的个体经济组织符合条件的，按照现行有关规定享受免收行政事业性收费优惠政策。各级用于发展服务业的资金，要将发展家庭服务业纳入扶持范围。各市区政府（管委）要充分发挥财政资金的杠杆作用，吸引社会资金加大对家庭服务业的投入。对经评审符合项目立项要求的家庭服务业企业要积极给予支持。进一步推动中小企业信用担保体系建设，积极搭建中小企业融资平台，省中小企业发展专项资金和地方扶持中小企业发展资金对家庭服务业企业给予重点资助或贷款贴息补助。进一步提高小额担保贷款额度，对个人新发放的小额担保贷款的最高额度提高到10万元；对符合条件的劳动密集型小企业发放的小额担保贷款最高额度提高到300万元。支持商业保险机构开发家庭服务保险产品，推行家政服务机构职业责任险、人身意外伤害保险等险种，防范和化解风险。编制土地利用总体规划、城市总体规划要充分考虑家庭服务业发展需要，搬迁关闭不适应城市功能定位的工业

企业而退出的土地，要在供地安排上适当向养老服务等家庭服务业机构倾斜，城市新建居住小区要统筹考虑家庭服务业站点发展的需要。城市建设新居住区内，规划确定的商业、服务设施用地，不得改作他用。中心城市进行城市功能改造，退出的土地优先用于发展家庭服务业。进一步完善主要由市场形成家庭服务业价格的机制，建立公开、透明的定价制度。清理涉及家庭服务业的各类收费，取消不合理收费项目，降低过高的收费标准。完善价格政策，使养老服务机构与居民家庭用水、用气、用热同价，其他家庭服务业机构逐步实现不高于工业用电、用水、用气、用热价格。

四、加强家庭服务业的就业服务和职业技能培训

（一）切实加强就业服务。加强覆盖城乡的公共就业服务体系特别是镇、街道、社区就业服务平台建设，为家庭服务业从业人员免费提供政策咨询、就业信息、职业指导和职业介绍服务，为家庭服务业机构招聘人员和家庭雇佣家政服务员提供推荐服务。

（二）加强职业技能培训，提升家庭服务业水平。把家庭服务业从业人员作为职业技能培训工作的重点，制订培训计划，落实培训补贴。以规模经营企业和技工院校为主，充分发挥各类职业培训机构、行业协会及工青妇组织的作用，根据家政服务市场需求和家庭服务业从业人员的实际情况，采取全日制、半日制、小时制等多种形式的培训，开展职业道德、法律常识、家庭礼仪、操作规则等系统化培训，增强从业人员服务意识，规范服务行为，

提高职业技能和服务质量。实施家政服务员、养老护理员和病患陪护员等家庭服务业从业人员定向培训工程，对家政服务、养老服务 and 病患陪护服务等机构招聘从业人员进行培训的，按规定给予培训补贴。依托各类职业技能培训机构，加强家庭服务业从业人员实训基地建设。充分发挥高职院校和各类职业技能培训机构的资源优势，建设高水平专兼职家政师资队伍，打造家庭服务员培训知名品牌。

（三）推进职业技能鉴定工作。探索符合家庭服务业职业特点的鉴定模式，鼓励从业人员参加职业技能鉴定或专项能力考核，经鉴定考核合格并获得证书的，按规定给予一次性鉴定补贴。做好初、中、高级职业资格衔接工作，构建家庭服务业从业人员从初、中、高级工到技师、高级技师的发展通道。家庭服务业机构应坚持先培训后上岗制度，完善技能水平与薪酬挂钩机制，引导从业人员积极参加培训和鉴定考核，鼓励家庭选择持有家庭服务业职业资格证书或专项职业能力证书的从业人员提供服务。

（四）加强经营管理和专业人才培养。将家庭服务业经营管理和专业人才培养纳入我市专业技术人员中长期规划并抓好落实。认真研究和借鉴国内外家政服务技术和经营管理理念，重视中高级管理人才的培养。支持高等院校和职业技术学院开设家庭服务业相关专业，培养从事家庭服务业的经营管理人才和中高级专业人才，鼓励有条件的家庭服务业机构与高等院校、职业技术学院合作，建立家庭服务业人才培养基地和实习基地。加大家庭服务业职业经理人培训工作力度，提高经营管理者的素质，

完善家庭服务业人才交流和激励约束机制，引导人才合理流动。

五、维护从业人员合法权益

（一）规范相关各方关系。根据家庭服务用工主体和劳动内容的特殊性，研究制定适合家庭服务业企业、从业人员和消费者的劳动用工政策及劳动标准，明确家庭服务业从业人员、家庭服务业企业在劳动关系中的法律定位。家庭服务业企业应当依法与其招用的家庭服务业从业人员签订书面劳动合同，并在合同中约定家庭服务业从业人员的劳动待遇及工资支付方式等。要研究制定家庭服务业企业和消费者之间的家庭服务业规范合同样本以及专用于家庭服务业从业人员的劳动合同样本，家庭服务业企业应直接与消费者建立消费服务关系，签订家庭服务合同，指派家庭服务业从业人员向消费者提供服务，并依照家庭服务合同和有关法规、规章对家庭服务业从业人员进行管理。家庭服务合同一般以书面形式订立，家庭服务业企业提供一次性或者临时性家庭服务，也可以采取电话、网络或者双方当事人认可的其他形式订立，确保有效监管。

（二）维护家庭服务业从业人员劳动报酬和休息休假权利。有关部门、单位要定期公布家政服务员劳动报酬指导价位，促进劳动报酬水平的合理确定。家政服务机构支付给派遣制家政服务员、居家养老服务从业人员的工资不得低于当地最低工资标准。家政服务机构向员工制家政服务员收取管理费的，不得高于规定的比例。员工制家政服务员可以实行不定时工作制，但家政服务机构及家庭应当保证其休息休假权利；不能安排休息休假的，应

当协商支付劳动报酬予以补偿。家政服务机构向派遣制家政服务员支付的解除或终止劳动合同经济补偿金，由双方协商约定。

（三）鼓励从业人员参加社会保险。家庭服务业机构及其从业人员应当按规定参加社会保险，缴纳社会保险费。积极探索符合家庭服务业从业人员特点的社会保险模式。非员工制城镇户籍家政服务员可以灵活就业人员身份，自愿参加城镇企业职工基本养老保险和城镇职工基本医疗保险或城镇居民基本医疗保险。非员工制农业户籍家政服务员可以自愿参加新型农村社会养老保险、新型农村合作医疗，或以灵活就业人员身份自愿参加城镇职工基本医疗保险或城镇居民基本医疗保险。未在用人单位参加工伤保险的非全日制从业人员，可由用人单位向社会保险经办机构申请办理工伤保险登记，按规定参加工伤保险。商业保险公司要开办针对家庭服务业的、以从业人员和家庭服务消费者为主要对象的专项商业保险业务，力争将双方在服务中可能产生的风险降低到最小程度。要在家政服务员参保、工伤认定、劳动能力鉴定和待遇发放等方面，简化工作程序，提供及时、高效、便捷的服务。

（四）及时妥善处理涉及家庭服务业机构与其从业人员之间的劳动争议案件。按照“鼓励和解、加强调解、加快仲裁、衔接诉讼”的要求，及时妥善处理家庭服务业机构与从业人员之间的劳动争议。加大仲裁办案力度，通过简化立案程序、适用简易程序审理、实行仲裁办案标准化等措施，提高仲裁效率和办案质量。充分发挥工会、共青团、妇联组织优势，共同做好家庭服务业从

业人员权益维护工作和劳动争议调解工作。

六、切实加强对发展家庭服务业工作的领导

(一) 建立工作协调机制。在市发展家庭服务业促进就业工作联席会议原有组成部门的基础上增加市国土资源局、城乡建设委、统计局、工商局、地税局、国税局、人民银行、物价局、贸易办、残联等部门和单位为成员单位，研究发展家庭服务业的重大问题，实施对家庭服务业各类行业协会组织的日常工作指导与管理，协调处理重要事项，推动制定和完善相关政策措施。联席会议成员单位要按照各自职责，认真贯彻落实关于发展家庭服务业促进就业的各项政策措施。有关部门要全面做好家庭服务业从业人员的文化生活、公共卫生、计划生育、党团和工会建设等各项工作。各市区要建立相应的协调机制，加强对家庭服务业的组织领导和政策扶持，形成统一领导、分工负责、上下联动的工作推进机制。

(二) 加强统计调查和信息交流。研究建立家庭服务业统计调查制度，充实统计力量，增加经费投入，规范统计标准，完善统计调查方法和指标体系，及时掌握行业发展情况，为宏观调控和制订规划、政策提供依据。

(三) 扩大舆论宣传和社会影响。大力宣传发展家庭服务业的方针政策、法律法规、社会意义和典型事例，加深社会各界对家庭服务业行业发展前景和服务主体的理解和认知，形成全社会尊重、关心、支持家庭服务工作的良好氛围。及时总结推广各级各部门、单位创造的新做法、新经验，对做出突出成绩的家庭服

务业从业人员予以表彰，并在劳模评选中安排一定的名额。开展年度“家庭服务明星企业”、“家庭服务明星”评选活动，并给予获奖单位及个人一定奖励。

威海市人民政府办公室

2011年9月15日